

PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PENGGUNA BPJS DI PUSKESMAS BATUA

The Effect of Health Service Quality to Satisfaction Outpatient Users of BPJS in Puskesmas Batua

Andi Batari, Muh. Yusri Abadi, Nurhayani

Departemen AKK Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin
(anditharye@yahoo.com, abadiyusri@gmail.com, nurhayanirahman@gmail.com,
085298836626)

ABSTRAK

Pelayanan yang banyak digunakan oleh masyarakat adalah pelayanan yang cepat dan tepat, murah dan ramah. Dengan adanya layanan fasilitas BPJS memberikan dampak positif dan negatif terhadap kepuasan layanan kesehatan yang didapatkan oleh masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan jasa kesehatan terhadap kepuasan pasien. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 24.998 orang yang pernah memanfaatkan pelayanan rawat jalan khususnya pengguna layanan jaminan kesehatan BPJS Kesehatan di Puskesmas Batua Kota Makassar. Pengambilan sampel ini menggunakan teknik *accidental sampling* dan diperoleh sebanyak 95 responden. Pengolahan dan penyajian data dilakukan secara wawancara dengan alat bantu kuesioner. Hasil analisis kolerasi dengan uji *chi square* ($p < 0,05$) diperoleh ada pengaruh pada dimensi keterjangkauan akses ($p = 0,01$), informasi ($p = 0,01$), hubungan antarmanusia ($p = 0,007$), dan tidak ada pengaruh antara dimensi ketepatan waktu ($p = 0,027$) terhadap kepuasan pasien. Kesimpulan dari penelitian ini adalah ada pengaruh antara keterjangkauan/akses, informasi, dan hubungan antarmanusia terhadap kepuasan pasien. Sedangkan tidak ada pengaruh antara dimensi ketepatan waktu terhadap kepuasan pasien. Diharapkan bagi pihak Puskesmas Batua Kota Makassar agar dapat meningkatkan kualitas layanan pada proses penerimaan pasien, proses pemeriksaan, ketepatan waktu, dan dapat bersikap ramah dan sabar dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Kata kunci : Kualitas layanan, kepuasan, BPJS, puskesmas

ABSTRACT

Services that are widely used by the community is fast and precise service, cheap and friendly. With the service facilities BPJS give positive and negative impact on the satisfaction of health services obtained by the community. The purpose of this study was to determine the effect of quality of health services on patient satisfaction. The type of this research is quantitative research with Cross Sectional design. The population in this study as many as 24,998 people who have utilized outpatient services, especially users of health services BPJS Health Health Center Batua Makassar. Sampling is using the technique of Accidental Sampling and obtained as many as 95 respondents. Processing and presenting the data is done in interview with the tool of questionnaire. The result of chelation analysis with Chi Square test ($p < 0,05$) found that there is influence on access affordability dimension ($p = 0,01$), information ($p = 0,01$), human relation ($p = 0,007$), and no influence Between the dimension of timeliness ($p = 0.027$) to patient satisfaction. The conclusion of this study is that there is an influence between access affordability, information, and human relationships to patient satisfaction. While there is no influence between the dimension of timeliness to patient satisfaction. It is hoped that Batua Puskesmas Makassar can improve service quality in patient acceptance process, inspection process, punctuality, and can be friendly and patient in providing services to patients.

Keywords: Quality of Service, satisfaction, BPJS, Puskesmas